

Återrapportering avseende balanser inom bostadstillägg och tillgängligheten i telefonin

April 2023



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

1.	Sammanfattning	i
2.	Inledning	ii
3.	Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg	1
	Tabell 1. Ärendebalanser bostadstillägg, ansökningar och ändringar – utfall och prognos	1
	Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos	1
	Diagram 2: Status för nyansökningar	2
4.	Inflöde av ärenden	3
	Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos	3
	Diagram 3: Inflöde utfall och prognos.....	4
5.	Antal avslutade ärenden.....	5
	Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos	5
	Diagram 4: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos.....	5
6.	Handläggningstider	6
	Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall	6
	Diagram 5: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad.....	6
7.	Bemanning – antal årsarbetare	7
	Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos	7
	Diagram 6: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad	7
8.	Produktivitet – antal avslut per årsarbetare	8
	Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos	8
	Diagram 7: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad	9
9.	Omprövningar, ärendebalans	10
	Tabell 7. Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall.....	10
10.	Återkrav bostadstillägg, ärendebalans	11
	Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg– utfall och prognos.....	11
	Diagram 8: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2023...12	
11.	Andel besvarade samtal (tillgänglighet).....	13
	Tabell 9. Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – utfall och prognos	13
	Diagram 8: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %.....	13
12.	Antal inkommande samtal och väntetid.....	14
	Tabell 10. Antal inkommande samtal och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos	14
	Diagram 9: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal.....	15

Doc. bet.	PID283648
Version	1.0
Dnr/Ref.	VER 2023-67

Sammanfattning

I denna återrapportering redovisas ärendebalanser och handläggningstid avseende bostadstillägg samt tillgängligheten inom telefonin.

Återrapporteringen redovisar utfallet sedan föregående rapportering men fokuserar på utfallet i mars och på prognosen för helåret 2023.

Återrapporteringen sker i enlighet med mål och återrapporteringskrav i myndighetens regleringsbrev för budgetåret 2023.

Balansen av bostadstilläggsärenden bestod vid utgången av mars 2023 av strax under 68 000 ärenden, återkrav exkluderat. Myndigheten hade räknat med att ärendebalansen skulle börjat minska något men utfallet blev en ökning med omkring 2 700 ärenden. Avvikelsen beror på att både inflödet av ärenden och antalet avslutade ärenden avviker från prognosen.

Inflödet i mars blev 36 700 ärenden jämfört med beräknade 28 000 ärenden.

Även i februari översteg inflödet prognosen med omkring 7 600 ärenden.

Det är kundgenererade ändringar som står för nästan hela avvikelsen.

Även antalet avslutade ärenden har överstigit lagd prognos. I mars

avslutades strax över 37 000 ärenden jämfört med 28 000 i prognosen.

Handläggningstiden för nyansökningar var i genomsnitt 68 dagar i mars.

Utfallet är nära det ackumulerade genomsnittet på 66 dagar hittills i år vilket är ett lägre genomsnitt jämfört med de senaste åren.

Bemanningen översteg prognosen med 16 årsarbetare i mars. Anledningen

är att det tillkommit medarbetare från den avdelningsgemensamma

avdelningsstyrka som tidigare under året arbetat med andra ärendeslag.

I samband med att det avslutats fler ärenden än beräknat har även

arbetsproduktiviteten varit högre jämfört med prognosen i mars. Det

avslutades i genomsnitt 121 ärenden per årsarbetare och månad.

När det gäller omprövningsärenden har balansen minskat snabbare än

prognostiserat och låg vid utgången av mars 2023 på omkring 160 ärenden.

Utfallet påverkas av både ett lägre inflöde av omprövningar och att det

avslutats fler än beräknat.

Hanteringen av återkravsärenden är fortsatt ansträngd. Vid utgången av

mars var balansen av återkravsärenden strax över 33 800 ärenden.

Uppskattningsvis hamnar det totala återkravsbeloppet i slutet av mars på

omkring 420 miljoner kronor.

Tillgängligheten inom telefonin har förbättrats. I mars besvarades 71

procent av inkommande samtal i jämförelse med 36 procent under mars

2022. Antalet inkommande samtal blev cirka 79 000 med en genomsnittlig

väntetid på cirka 12 min.

Inledning

Enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2023 ska tillgängligheten i telefonin öka, så att fler samtal kommer fram till myndigheten. Vidare ska ärendebalanser och handläggningstid för nyansökningar, ändringsärenden, omprövningar och återkrav avseende bostadstillägg minska.

Pensionsmyndigheten ska, för relevanta indikatorer avseende produktivitet, handläggningstider och tillgänglighet, redovisa utfall, ny prognos samt jämförelse med föregående prognos. Redovisningen ska innehålla uppgifter om antalet inkomna och beslutade ärenden, handläggningstider, ärendebalanser, produktivitet per årsarbetare, antalet årsarbetare, antalet inkomna samtal, andelen samtal som har besvarats och väntetid, samt övriga indikatorer som myndigheten bedömer som relevanta för att följa utvecklingen. Redovisningen ska omfatta nyansökningar, ändringsärenden, omprövningar och återkrav. Resultaten och utvecklingen ska analyseras och kommenteras i redovisningen. Redovisningar ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) i samband med att prognoserna lämnas i februari, april och oktober 2023.

I redovisningen redogörs för utfallet sedan föregående rapport där fokus ligger på den senaste månaden och även en jämförelse med motsvarande månad 2022 och 2021. Prognoserna sträcker sig över hela 2023 och görs för de flesta indikatorer. Det görs även en jämförelse med föregående prognos.

I början av februari beslutades om en ny budget för hela 2023. I föregående rapport resulterade den nya budgeten i nya beräkningar och nya förutsättningar för bostadstillägg och beräkningarna ändrades rejält jämfört med beräkningarna från slutet av 2022. I denna rapport bygger beräkningarna fortsatt på de nya budgetförutsättningarna som ger myndigheten möjlighet att behålla en stor del av den bemanning som tidigare planerades att flyttas till området allmän pension i början av sommaren. Det som är nytt sedan rapporten i februari är att myndigheten har beslutat att den avdelningsgemensamma avarbetningsstyrka som arbetat inom allmän pension under några månader har övergått till att arbeta med bostadstillägg, beslutet sträcker sig till och med sista juni. Detta har förändrat prognosen avseende ärendebalans, antal avslut och bemanning.

Se beräkningar under respektive kapitel i rapporten.

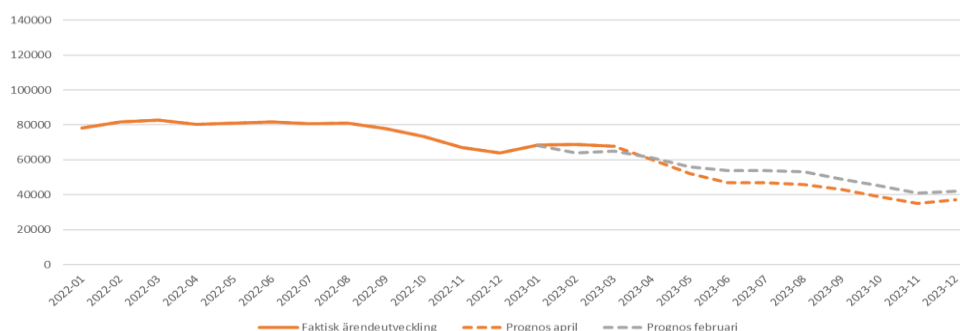
Utfall och prognos ärendebalanser, bostadstillägg

Tabell 1. Ärendebalanser bostadstillägg, ansökningar och ändringar – utfall och prognos

	Mar 21	Mar 22	Mar 23	Apr 23	Maj 23
Bostadstillägg					
Utfall pågående nyansökningar ¹	23 437	20 178	16 184		
Utfall kundgenererade ändringar	31 821	44 424	32 300		
Utfall systemgenererade ändringar	23 390	18 222	19 444		
Utfall summerat	78 648	82 824	67 928		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			+2 728		
Avvikelse mot föregående prognos, %			+4,5 %		
Föregående prognos			65 000		
Prognos april				60 000	52 000

Vid utgången av mars 2023 utgjordes den totala balansen av bostadstilläggsärenden av strax under 68 000 ärenden. Det är samma nivå som vid föregående rapportering. I föregående prognos beräknade Pensionsmyndigheten att antalet pågående ärenden skulle minska från och med mars men utfallet är omkring 2 700 ärenden högre än prognos. Det högre antalet pågående ärenden förklaras av att antalet inkomna nya ärenden, främst ändringsärenden, varit betydligt fler än prognosticerat. Att antalet pågående ärenden inte ligger mer än 2 700 ärenden över prognos är ett resultat av att myndigheten haft en förmåga att avsluta betydligt fler ärenden än vad som tidigare prognosticerats, se kommande avsnitt.

Diagram 1: Antal bostadstilläggsärenden – utfall och prognos



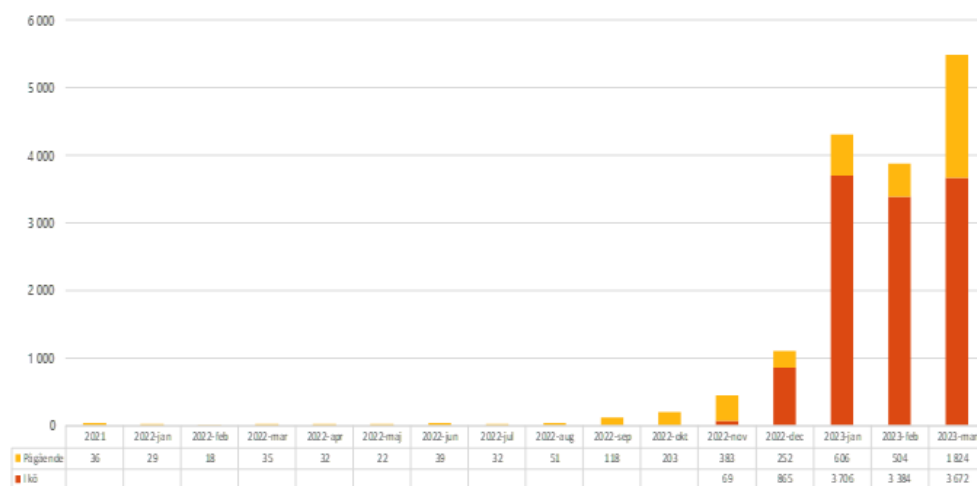
¹ Utfallet avser aktuell ärendebalans i slutet av respektive månad

Antalet pågående ärenden vid utgången av året beräknas i den nya prognosen uppgå till 37 000 jämfört med föregående prognos på 42 000 antal pågående ärenden. De ändrade omständigheterna gällande ärendeutvecklingen under januari till mars samt att myndigheten under andra kvartalet avdelar mer resurser till handläggningen av bostadstillägg gör sammantaget att myndigheten skriver ner prognosen. Beräkningarna i den nya prognosen bygger på att inflödet av ärenden följer myndighetens huvudscenario, dvs återgår till tidigare prognosticerade nivåer. Det scenariot är dock förenat med osäkerhet då inflödet avvikit markant från prognos under första kvartalet.

Nedanstående diagram visar statusen för de omkring 16 200 ansökningar som var pågående i början av april och det kan konstateras att majoriteten av ansökningarna har inkommit de senaste månaderna. Jämfört med föregående rapport har samtliga ansökningar från 2020 nu hanterats och det finns endast ett fåtal ärenden som är äldre än sex månader och samtliga ärenden som inkommit senast oktober 2022 har påbörjats.

Den gula delen av staplarna visar ärenden där handläggningen har påbörjats och den röda delen visar ärenden som finns i kö men som ännu inte har påbörjats.

Diagram 2: Status för nyansökningar²



² Status per den 3 april

Inflöde av ärenden

Tabell 2. Inflöde av ärenden – utfall och prognos

	Mar 21	Mar 22	Mar 23	Apr 23	Maj 23
Bostadstillägg					
Utfall nyansökningar	8 291	7 688	7 866		
Utfall kundgenererade ändringar	14 577	12 283	21 099		
Utfall systemgenererade ändringar ³	11 602	7 867	7 710		
Utfall summerat	34 470	27 838	36 675		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			+8 675		
Avvikelse mot föregående prognos, %			+23,7 %		
Föregående prognos			28 000		
Prognos april				20 000	20 000

Inflödet under inledningen av 2023 har varit högre än prognos. I både februari och mars 2023 var inflödet omkring 25 % högre än prognos. Avvikelsen avser till allra största del kundgenererade ändringar. Inflödet av ansökningar och systemgenererade ändringar följer prognosen.

Myndigheten har genomfört övergripande analyser om skälen till att det inkommer fler kundgenererade ändringsanmälningar. Framförallt bedömer myndigheten att det är två anledningar som sammantaget har påverkat utfallet. Den första anledningen som myndigheten bedömer påverkat inflödet är en ökad vilja att anmäla ändringar. Med anledning av stigande priser på mat, energi, drivmedel etc. blir sannolikt fler kunder mer uppmärksamma på att de kan ha rätt till en högre ersättning via bostadstillägget. Många har också fått en högre hyreshöjning i år jämfört med tidigare år. Anmälan om ändrad hyra har varit den vanligaste ändringen som kunder anmält under första kvartalet.

Den andra anledningen bedöms vara att möjligheten att anmäla sin ändring förbättrats genom att tillgängligheten i telefon är på en betydligt högre nivå jämfört med tidigare år. Under inledningen av 2023 har telefonin bemannats högre och tillgängligheten, det vill säga andelen besvarade samtal, har varit i genomsnitt 60 % jämfört med 12 % under samma period 2022 avseende samtal om bostadstillägg. Samtidigt har väntetiden innan kunderna fått svar minskat från 27 minuter i genomsnitt under 2022 till 11 minuter hittills i år. En högre tillgänglighet gör att fler kunder når myndigheten och kan anmäla förändringar både snabbare och enklare, det är inte heller säkert att alla kunder anmäler en ändring via webben eller via blankett om de inte kommer fram via telefon.

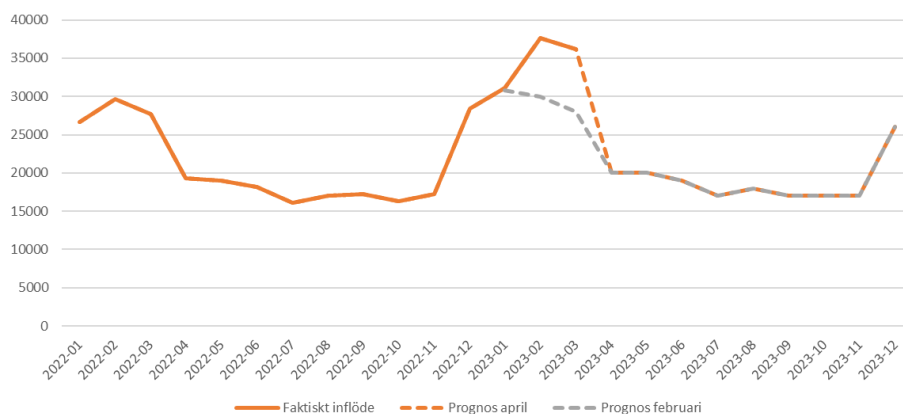
³ De största maskinella körningarna som handlar om omräkning av allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital har inte räknats med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

Med anledning av det högre inflödet som varit under första kvartalet så reviderar myndigheten sin prognos gällande antalet inkomna ärenden från kund under 2023 till 276 000 ärenden jämfört med ursprungsprognosen på 257 000 ärenden. I huvudscenariot så återgår inflödet av nya ärenden till tidigare beräknade nivåer från april och framåt. Inflödet är generellt som högst under det första kvartalet och det är också under denna period som de flesta kunder anmäler förändringar, därför bedömer myndigheten att inflödet under resterande del av 2023 kommer att gå ner till tidigare beräknade nivåer (jmf. Diagram 3)

I ett lägre scenario, som motsvaras av den tidigare prognosen om 257 000 inkomna ärenden från kund under 2023, skulle inflödet av ärenden behöva ligga ca 30 % under den tidigare prognosen från april och framåt för att kompensera för det högre inflödet under första kvartalet. En så kraftig minskning av inflödet bedömer myndigheten inte som sannolik i nuläget. I ett högre scenario så fortsätter inflödet att ligga ca 25 % över tidigare prognos, åtminstone fram till och med juni. Ett sådant scenario bedöms inte vara troligt men kan inte heller uteslutas då det fortsatt är ett osäkert ekonomiskt läge och att flertalet hyresförhandlingar fortfarande pågår. I ett sådant scenario kommer myndigheten ha svårt att minska antalet pågående ärenden under året. Detta då resurserna som kan läggas på att handlägga bostadstillägg minskar successivt från tredje kvartalet och framåt.

Bedömningen framåt är dock mycket osäker beroende på osäkerheter i samhället i stort, främst inom ekonomin. Det får till följd att även de långsiktiga resursbehoven är svåra att bedöma i nuläget.

Diagram 3: Inflöde utfall och prognos



Antal avslutade ärenden

Tabell 3. Avslutade ärenden – utfall och prognos

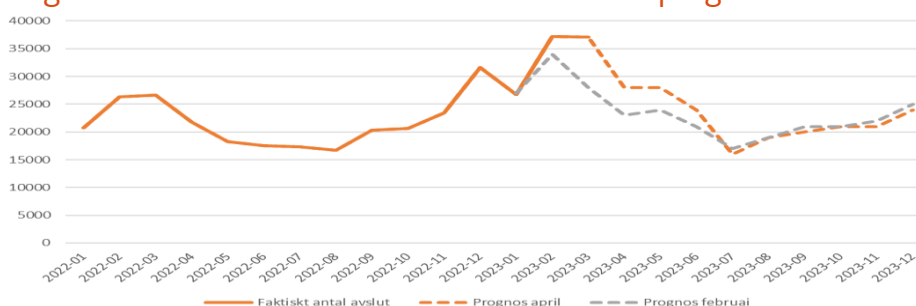
	Mar 21	Mar 22	Mar 23	Apr 23	Maj 23
Bostadstillägg					
Utfall nyansökningar	9 018	7 047	8 064		
Utfall kundgenererade ändringar	11 465	9 356	21 046		
Utfall systemgenererade ändringar ⁴	11 830	10 239	8 018		
Utfall summerat	32 313	26 642	37 128		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			+9 128		
Avvikelse mot föregående prognos, %			+32,6 %		
Föregående prognos			28 000		
Prognos april				28 000	28 000

Hittills i år har myndigheten avslutat strax över 101 000 ärenden jämfört med en prognos på omkring 89 000 ärenden. Under inledningen av året avslutades något färre ärenden än beräknat men under både februari och mars har fler ärenden än beräknat kunnat avslutas. Det har bidragit till att ökningen av antalet pågående ärenden endast ligger knappt 5 % över prognos trots att inflödet av ärenden varit 25 % över prognos.

Antalet maskinella ärenden i mars uppgick till 9 700 ärenden vilket motsvarar 26 % av månadens avslut. Det är en högre siffra jämfört med de senaste två åren men däremot är andelen maskinella beslut oförändrad. Antalet avslut för manuellt hanterade ärenden är högre jämfört med tidigare år, det förklaras dels av en högre bemanning men även av en högre produktivitet, se kommande avsnitt avseende produktivitet och bemanning.

När det gäller prognosen för antal avslutade ärenden för resterande delen av 2023 har antalet avslut räknats upp fram till och med juni på grund av tillskottet från avarbetningsstyrkan, se avsnitt om bemanning.

Diagram 4: Antal avslutade ärenden -utfall och prognos



⁴ De största maskinella körningarna som handlar om omräkning till följd av ändrad allmän pension, tjänstepension och inkomst av kapital har inte räknats med på grund av väldigt stora volymer och dessa ärenden hanteras till största del maskinellt.

Handläggningstider

Tabell 4. Handläggningstider – prognos och utfall

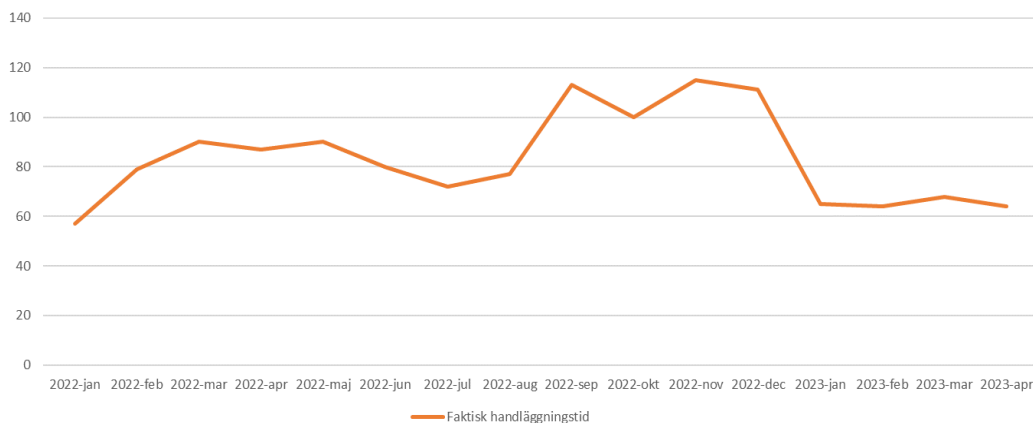
	Mar 21	Mar 22	Mar 23
Bostadstillägg, handläggningstid nyansökningar, antal dagar			
Utfall månad	82	91	68
Utfall ackumulerat under året	90	76	66

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade nyansökningar var i mars 68 dagar vilket är på ungefär samma nivå som ackumulerat genomsnitt hittills i år.

De genomsnittliga handläggningstiderna för det första kvartalet har minskat under de senaste tre åren. Utfallet påverkas av storleken och åldern på ärendebalansen av nyansökningar och det kan konstateras att antalet pågående ärenden har minskat, se avsnitt om ärendebalans. Utöver det har ärendebalansen också blivit yngre jämfört med både ett och två år sedan.

Som jämförelse kan nämnas att för helåret 2022 låg det genomsnittliga handläggningstiderna på 90 dagar och det var framförallt under avarbetningsinsatsen under hösten som genomsnittet ökade. Den genomsnittliga handläggningstidens variation under 2022 och 2023 redovisas nedan (jmf. Diagram 5).

Diagram 5: Genomsnittliga handläggningstider för avslutade nyansökningar om bostadstillägg - utfall per månad



Myndigheten bedömer fortsatt att genomsnittet för handläggningstiderna kommer att vara lägre under resterande del av året jämfört med 2022 främst på grund av att ärendebalansen av nyansökningar är yngre jämfört med för ett år sedan, men det finns flera osäkerhetsfaktorer som påverkar möjligheten att prognostisera ett genomsnittligt utfall månad för månad. Som nämnts varierar handläggningstiderna utifrån åldern på nuvarande balans men också utifrån variationer i inflödet, bemanning, prioriteringar med mera.

Bemanning – antal årsarbetare

Tabell 5. Bemanning inom bostadstillägg – utfall och prognos

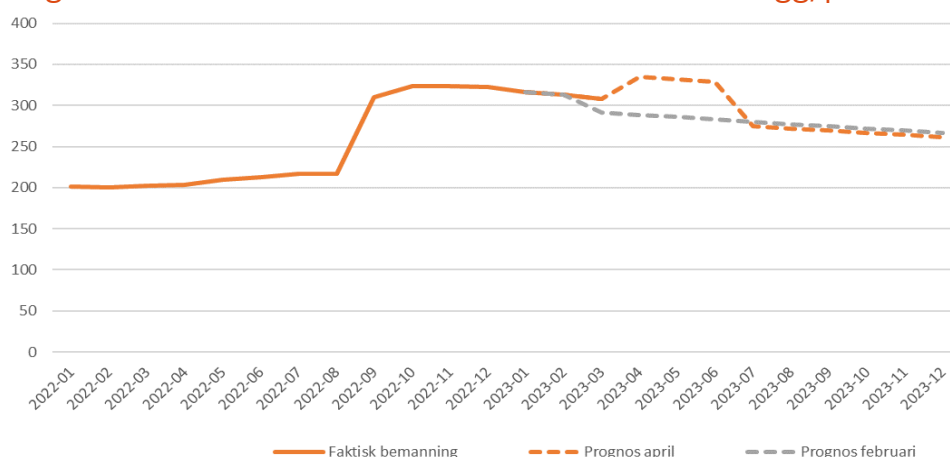
	Mar 21	Mar 22	Mar 23	Apr 23	Maj 23
Bostadstillägg, bemanning, antal årsarbetare (ÅA)					
Utfall	252	202	308		
Varav konsulter	0	0	4		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			+16		
Föregående prognos			292		
Prognos april				335	332

Bemanningen inom bostadstillägg bestod vid utgången av mars av 308 årsarbetare vilket är 16 årsarbetare fler jämfört med prognosen. Avvikelsen beror på att den avdelningsgemensamma avarbetningsstyrkan arbetat mer med bostadstillägg än vad som beslutades i januari. Enligt nuvarande beslut kommer majoriteten av styrkan att arbeta med bostadstillägg till och med sista juni. Därefter löper kontraktet med konsulterna ut, vad resterande handläggare ska göra efter juni är ännu ej beslutat.

I jämförelse med mars 2022 är bemanningen betydligt högre vilket beror på att myndigheten fick möjligheten att anställa omkring 130 nya medarbetare under hösten 2022.

Efter sommaren bedöms föregående prognos återigen gälla (jmf. Diagram 6).

Diagram 6: Antal anställda årsarbetare inom bostadstillägg, per månad



Produktivitet – antal avslut per årsarbetare

Tabell 6. Produktivitet – utfall och prognos

	Mar 21	Mar 22	Mar 23	Apr 23	Maj 23
Bostadstillägg, produktivitet, antal avslutade ärenden per månad					
Utfall	128	132	121		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			+25		
Föregående prognos			96		
Prognos april				84	84

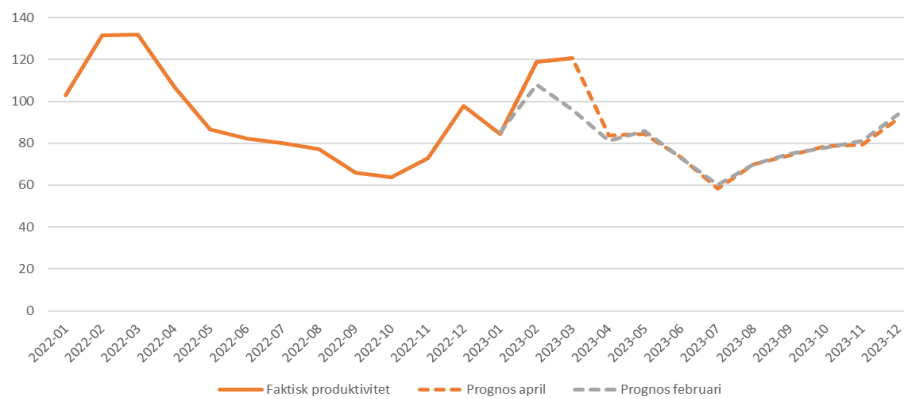
Det genomsnittliga utfallet för antalet avslutade ärenden per medarbetare och månad låg i mars 2023 på 121 stycken. I det totala utfallet inkluderas även maskinellt hanterade ärenden, vilket gör att produktiviteten per årsarbetare blir högre vid en lägre bemanning och det påverkar jämförbarheten mellan åren. Både utfallet av maskinellt och manuellt hanterade ärenden är högre jämfört med prognosen från föregående rapport. Att antalet maskinella ärenden ökat beror på att inflödet varit högre än beräknat. När det inkommer fler ärenden är det naturligt att även antalet maskinellt beslutade ärenden ökar. Att även de manuellt hanterade ärendena blivit fler än beräknat antas påverkas av att trycket på ändringsanmälningar varit högt, i synnerhet relativt enkla och nyinkomna ändringsanmälningar som exempelvis hyreshöjningar. När dessutom tillgängligheten i telefonin varit högre jämfört med tidigare år har det resulterat i att en stor del av det höga inflödet av ändringsanmälningar kunnat hanteras under det första kvartalet.

I utfallet och prognosen av produktiviteten ingår endast avslutade ärenden och ej antal besvarade samtal. Telefonin påverkar därför produktiviteten eftersom det finns en variation i hur mycket tid som behöver läggas på varje samtal. Produktiviteten påverkas även av antal inkommande samtal och vilken typ av samtal som hanteras och hur ofta samtalet resulterar i ett hanterat ärende. Under de senaste månaderna ser det ut som att fler ärenden än beräknat har kunnat avslutats i samband med ett telefonsamtal med kunden. I föregående rapport prognosticerades det att förmånen skulle arbeta mer med äldre ärenden men som nämnts har istället fokus varit på ändringsärenden som inkommit via telefonin.

Uppföljningen av arbetsproduktiviteten används av verksamheten som en delfaktor i produktionsplanering och prognosanalys.

För resterande del av 2023 bedöms produktiviteten vara densamma som prognosen i föregående rapport (jmf. Diagram 7).

Diagram 7: Genomsnittlig produktivitet per årsarbetare, avslut per månad



Omprövningar, ärendebalans

Tabell 7. Omprövningar, bostadstillägg – prognos och utfall

	Mar 21	Mar 22	Mar 23	Apr 23	Maj 23
Omprövningar, bostadstillägg					
Utfall omprövning bostadstillägg	888	977	163		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			-87		
Avvikelse mot föregående prognos, %			-35%		
Föregående prognos			250		
Prognos april				200	200

Vid utgången av mars 2023 fanns det 163 pågående omprövningsärenden avseende bostadstillägg. Samma siffra för ett år sedan var nästan 1 000 ärenden, med andra ord har en stor del av ärendebalansen inom omprövningar som avser bostadstillägg hanterats under året som gått

Som jämförelse var cirka 25 procent av omprövningsärendena äldre än en månad vid utgången av mars 2023 jämfört med 74 procent för ett år sedan. Även andel beslut inom målet på 42 dagar har förbättrats och har varit mellan 60 och 65 % under februari och mars, jämfört med omkring 15 % under samma period 2022.

Minskningen av balansen avseende omprövningsärenden beror dels på att inflödet av omprövningar varit lägre under första kvartalet 2023 jämfört med samma period föregående år och dels på att det avslutats fler ärenden jämfört med föregående år.

För resterande del av året bedöms förmånen kunna bibehålla nuvarande balans så länge inget oförutsett inträffar.

Återkrav bostadstillägg, ärendebalans

Tabell 8. Återkrav, bostadstillägg– utall och prognos

	Mar 21	Mar 22	Mar 23	Apr 23	Maj 23
Återkrav, bostadstillägg					
Utfall återkrav bostadstillägg	18 101	25 119	33 807		
Avvikelse mot föregående prognos, antal			+807		
Avvikelse mot föregående prognos, %			+2%		
Föregående prognos			33 000		
Prognos april				34 500	36 000

Vid utgången av mars i år bestod återkravsbalansen avseende bostadstillägg av strax under 34 000 ärenden, jämfört med omkring 25 000 ärenden vid utgången av mars 2022. Återkravsbalansen har ökat stadigt under många år men har ökat snabbare under det senaste halvåret på grund av en ökad avarbetning av äldre ändringsanmälningar som ofta genererar ett återkrav.

Mot bakgrund av antalet pågående återkravsärenden beräknas det totala potentiella återkravsbeloppet uppgå till omkring 420 miljoner kronor vid utgången av mars 2023.

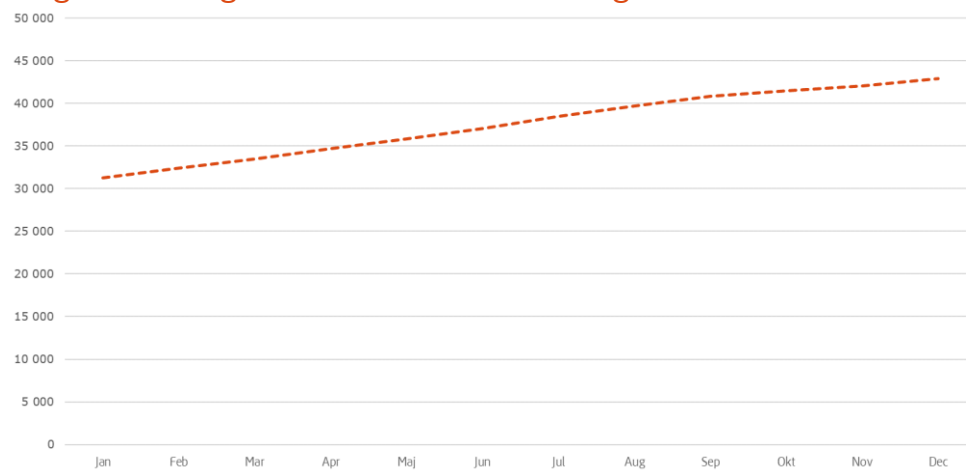
Myndigheten har prioriterat handläggningen av ansökningar och ändringsärenden före hanteringen av återkrav under lång tid. Under inledningen av 2023 har dock antalet hanterade återkrav ökat. Hittills i år har omkring 2 000 återkrav avslutats jämfört med ungefär 1 500 ärenden under första kvartalet 2022 och 1 300 ärenden under första kvartalet 2021.

De senaste åren visar mätningar att anmälningsfrekvensen av ändrade omständigheter har ökat, vilket bidrar till möjligheten att höja kvaliteten inom pågående ärenden inom bostadstillägg och därmed minska antalet återkrav. Däremot finns det fortsatt utmaningar när det gäller att hinna med hanteringen av de inkomna ändringarna så pass skyndsamt att felaktigt utbetalade belopp helt kan undvikas.

Återkravsärenden är komplexa och resurskrävande och de ökade balanserna medför längre handläggningstider inom återkravsverksamheten. Långa handläggningstider inom bostadstillägg innebär att återkravsbeloppen för pensionärerna ofta blir höga. Utifrån nuvarande förutsättningar prognostiseras den befintliga återkravsbalansen ta lång tid att hantera. Det finns även risk för att en stor mängd ytterligare återkravsärenden genereras när den befintliga balansen av ändringsärenden hanteras.

Prognosen för ärendeutvecklingen avseende återkrav är att balansen fortsatt kommer att öka under 2023, men med en liten minskning av takten i slutet på året. Detta eftersom det planeras en utbildning inom området vilken ska leda till att fler handläggare kan börja hantera återkravsärenden. Balansen vid utgången av 2023 förväntas ligga mellan 40 000 till 45 000 ärenden.

Diagram 8: Prognosticerad ärendeutveckling återkrav under 2023



Andel besvarade samtal (tillgänglighet)

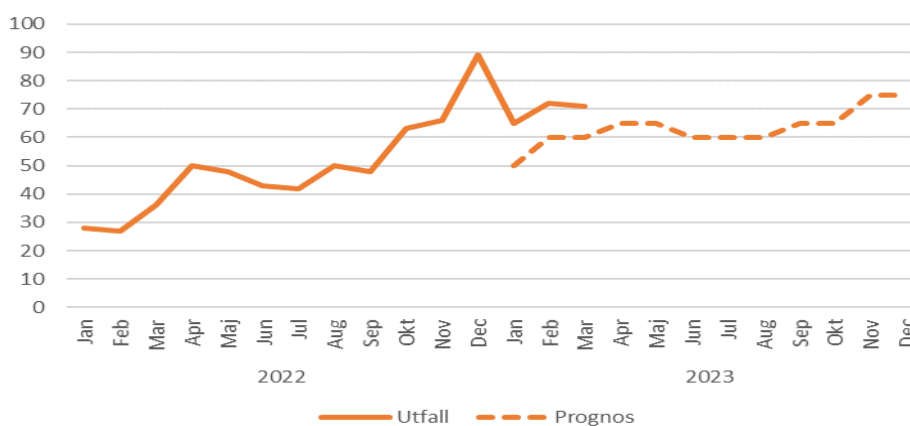
Tabell 9. Tillgänglighet inom telefonin, alla förmåner – utall och prognos

	Mar 21	Mar 22	Mar 23	Apr 23	Maj 23
Tillgänglighet, genomsnitt samtliga förmåner					
Utfall genomsnitt	43%	36%	71%		
Avvikelse mot föregående prognos			+11%		
Föregående prognos			60%		
Prognos april				65%	65%

Tillgängligheten har varit bättre än beräknat under inledningen av året. I både februari och mars har utfallet varit strax över 70 % att jämföra med prognosen som legat på 60 %. Jämfört med inledningen av 2022 har andelen besvarade samtal fördubblats, det är dock stor skillnad i antalet anställda mellan åren, se tidigare avsnitt om bemanning.

Tillgängligheten som redovisas utgörs av ett genomsnitt av förmånerna bostadstillägg, allmän pension, efterlevandepension samt förmånsövergripande frågor. Förmånsvis visar området efterlevandepension fortsatt en hög tillgänglighet på 96 %. Tillgängligheten för bostadstillägg var 67 %, allmän pension 74 % och förmånsövergripande frågor 71 %, vilket myndigheten anser vara på en godtagbar nivå.

Diagram 8: Tillgänglighet (andel besvarade samtal) , utfall och prognos i %



Tillgängligheten var lägre de första månaderna av 2023 jämfört med slutet av 2022 men det är förväntat med anledning av det stora inflödet av samtal som infaller under årets första månader. Myndigheten har på grund av det höga inflödet bemannat upp telefonin under årets första månader. Under mars har en återgång skett till en mer ordinarie bemanning.

Det prognostiserade utfallet för resterande del av året är en tillgänglighet som bedöms ligga mellan 60-75 procent.

Antal inkommande samtal och väntetid

Tabell 10. Antal inkommande samtal⁵ och väntetid, alla förmåner – utfall och prognos

	Mar 21	Mar 22	Mar 23	Apr 23	Maj 23
Telefoni					
Antal inkommande samtal	155 670	124 652	78 869		
Antal unika samtal ⁶	106 000	75 075	62 517		
Besvarade samtal inkl callback	66 187	44 374	54 702		
Väntetid/genomsnittlig kötid (min)	19	17	12		
Avvikelse mot föregående prognos, antal inkommande samtal			8 869		
Föregående prognos			70 000		
Prognos april				47 000	49 000

Antal inkommande samtal var lägre och antalet besvarade samtal var högre i mars 2023 jämfört med samma månad föregående år. Utfallet av inkommande samtal blev något högre jämfört med prognos. En tillräckligt hög bemanning i telefonin ger förutsättningar att besvara fler samtal som i sin tur resulterar i att färre kunder behöver ringa fler gånger. Detta har sannolikt påverkat att även antalet unika samtal har minskat, om kunderna oftare kommer fram på första försöket ringer de kanske inte heller flera gånger under olika dagar.

Under mars handlade de inkommande samtalen om frågor kopplade till utskicket av Orange kuvert till alla pensionssparare, ändringsanmälningar inom allmän pension och ändrade omständigheter, bland annat hyresändringar inom bostadstillägg.

Prognosen för antal inkommande samtal under 2023 visar på en variation över året utifrån variationen i efterfrågan, som exempelvis beror på ovan nämnda faktorer. Prognosen korrelerar med tillgängligheten, som ska vara minst godtagbar sett över helåret.

⁵ Antal inkommande samtal exklusive MinPension

⁶ Ett unikt samtal innebär att endast ett samtal per telefonnummer och dag räknas med. Ofta ringer samma kund/telefonnummer flera gånger samma dag om de inte kommer fram på första försöket, den här siffran räknar med endast ett av de samtalen per dag.

Diagram 9: Inkommande samtal, utfall och prognos i antal

